

主 題	【銷售實戰研究所】9 客戶售後服務溝通實戰班				
對 象	主管	時數	6 小時	講師	王人國
課程介紹	在競爭激烈的市場環境中，「售後服務」早已不只是處理問題，更是企業品牌信任與客戶忠誠度的重要關鍵。許多企業在面對交期延誤、品質異常、規格爭議與客戶抱怨時，常因回覆不一致、溝通方式不當或跨部門協調失衡，導致客訴升高、客戶流失，甚至影響後續合作。				
	本課程以「客戶售後服務溝通五步驟 SOP」為核心架構，建立完整的售後服務流程與專業溝通技巧，從快速回應、問題確認、進度回報、改善方案到結案追蹤，協助學員建立高信任感的售後服務模式。				
	課程透過大量情境演練、角色扮演、案例分析與教練式回饋，引導學員學會如何應對客戶抱怨、交期催促、品質異常與賠償要求，讓售後服務從「被動滅火」提升為「主動建立信任與再成交機會」				
課程目標/效益	1 建立專業售後服務溝通觀念				
	瞭解客戶真正需求與售後服務核心價值，建立正確服務思維。				
	2 建立售後服務標準流程 SOP				
	透過五步驟 SOP，提升回應效率與服務一致性。				
	3 提升客訴與異議處理能力				
	學會面對情緒型、理性型與壓力型客戶的應對技巧。				
	4 強化跨部門協同與溝通能力				
	提升業務、工程、客服與內勤之間的協作效率，降低內耗。				
	5 提升客戶信任與滿意度				
	透過專業溝通與問題處理，建立長期合作關係。				
	6 將售後服務轉化為再成交機會				
	從問題處理延伸到關係修復與追加訂單經營。				
課程大綱					
課程單元 時間		課程內容		教學方式	
一、售後服務核心觀念： 建立客戶信任的關鍵 1.5H		課程重點 - 精密製造業售後服務三大痛點 - 客戶真正重視的是什麼？		分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討	

	• 客戶抱怨背後的心理需求 • 售後服務三大底層邏輯 • 回覆速度與信任感的關聯 • 客戶最怕聽到的錯誤回應 學習效益 • 建立正確售後服務觀念 • 提升顧客信任感 • 強化情緒安撫能力 • 降低客訴衝突風險	分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
二、售後服務 SOP： 建立標準化處理流程 三、1.5H	課程重點 • 售後服務五步驟 SOP 1. 接收（快速回應） 2. 確認（釐清問題） 3. 回報（進度追蹤） 4. 處理（改善方案） 5. 結案（追蹤修復） • 售後不是修理，而是信任管理 • 客戶情緒管理技巧 • 技術資訊與承諾管理 • 三種案件分類與處理方式 • 售後案件分類演練 學習效益 • 建立標準化處理流程 • 提升回覆效率與一致性 • 強化問題判斷能力 • 降低溝通失誤與內耗 課程產出 • 售後服務 SOP 流程表 • 案件分類管理表	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
三、客訴與異議處理： 提升專業應對能力 1.5H	課程重點 • 客訴四大型態分析 • 客戶抱怨心理解析 • 客訴黃金句型應用 • 客戶發火時的應對技巧 • 客訴三句話結構 • 情緒安撫與回覆技巧 學習效益 • 提升客訴應對能力	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋

	- 強化說話技巧與邏輯 - 降低客戶情緒衝突 - 增加客戶信任感 情境演練 - 客戶品質抱怨 - 客戶要求賠償 - 客戶催交期 - 客戶威脅不再下單	
四、關係修復與再成交： 把售後變成競爭優勢 1.5H	課程重點 - 交期延誤專業回覆技巧 - 品質異常處理流程 - 規格爭議處理技巧 - 客戶關係修復三步驟 - 客訴後再成交技巧 - 售後服務轉介紹策略 學習效益 - 提升問題解決能力 - 增加客戶忠誠度 - 建立長期合作關係 - 把售後服務轉化為成交機會 課程產出 - 客訴應對話術 SOP - 客戶關係修復行動表	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
備註	請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。	